

Jahresbericht 2021

der

Netz Oberösterreich GmbH

gemäß § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011
(zuletzt in der Fassung BGBl I 2011/107)

Inhaltsverzeichnis

1. Organisatorisches	2
2. Getroffene Maßnahmen im Rahmen der Gleichbehandlung	2
2.1. Räumliche Trennung	2
2.2. Gleichbehandlungsprogramm	3
2.3. Gleichbehandlungsmanagement	4
2.3.1. Schulungsmaßnahmen	4
2.3.2. Öffentlichkeitsarbeit	4
2.3.3. Vertragsmanagement	4
2.3.4. Kommunikation der Gleichbehandlung	4
3. Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integriertem Versorger durch den Kunden	5
4. Datenzugriff und Kundenmanagement	6
5. Kundenbetreuung	7
6. Überwachung	7

1. Organisatorisches

Der Jahresbericht 2021 bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2020/2021.

Mit Bescheid der Energie-Control Austria vom 18.12.2014 wurde der Netz Oberösterreich GmbH die Genehmigung zum gleichzeitigen Betrieb des Gasnetzes und des Stromnetzes erteilt und von der Behörde bestätigt, dass „[...] die Einhaltung der Entflechtungsbestimmungen gemäß [...] GWG 2011 [...] unter anderem aus dem antragsgegenständlich vorgelegten Entwurf über den künftigen Gesellschaftsvertrag hervor[geht].“

Der Kombinationsnetzbetreiber Netz Oberösterreich GmbH ist demnach gesellschaftsrechtlich so ausgestaltet, dass er die organisatorischen Entflechtungsanforderungen gemäß § 106 GWG 2011 erfüllt.

Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH waren im Berichtszeitraum DI Manfred Hofer MBA und DI Michael Haselauer MBA. Durch die Ausgestaltung der Dienstverträge der Geschäftsführer sowie den Gesellschaftsvertrag ist die Einhaltung des § 106 Abs 2 Z 1 GWG 2011 gewährleistet. Die Geschäftsführer haben das aktuell geltende Gleichbehandlungsprogramm im Sinne des § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011 laufend umgesetzt. Aus diesem Programm geht hervor, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen, durch die die ausreichende Überwachung der Einhaltung dieses Programms gewährleistet wird, enthalten und werden die Pflichten der Mitarbeiter der Netz Oberösterreich GmbH im Hinblick auf die Erreichung dieses Ziels festgelegt.

Dieser Bericht betrifft nur den Bereich des Erdgasleitungsnetzes und wird vom unabhängigen Gleichbehandlungsbeauftragten **Dr. Franz Kepplinger**, Leiter der Abteilung Recht und Versicherungen in der Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH, vorgelegt. Der Vollständigkeit halber wird darauf hingewiesen, dass für den Bereich des Stromnetzes für den Berichtszeitraum ein gesonderter Bericht erstellt und an die zuständigen Behörden übermittelt wurde.

Personenbezogene Bezeichnungen in diesem Bericht sind aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur in männlicher Form angeführt. Sie beziehen sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei Anwendung auf bestimmte Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

2. Getroffene Maßnahmen im Rahmen der Gleichbehandlung

2.1. Gleichbehandlungsprogramm

Das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH für Strom und Gas wurde in Form der Richtlinie R 11002 Gleichbehandlung samt dem Anhang 1 (Gleichbehandlungsprogramm) für verbindlich erklärt.

Im Rahmen von Mitarbeiterschulungen wurde im Geschäftsjahr 2020/2021 über die Richtlinie und das Gleichbehandlungsprogramm informiert.

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2020/2021

Durch die unter 2.2.1. genannten Schulungsmaßnahmen sowie der Einbeziehung des Gleichbehandlungsbeauftragten bei kundenrelevanten Vorhaben wird die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes sichergestellt. Die Überwachung des Gleichbehandlungsprogrammes erfolgt durch stichprobenartige Überprüfung durch den Gleichbehandlungsbeauftragten.

Im Berichtsjahr sind keine Problemfälle im Zusammenhang mit den Regelungen der internen Richtlinie Gleichbehandlung bzw. deren Anhang (Gleichbehandlungsprogramm) aufgetreten und mussten deshalb auch keine Sanktionen ergriffen werden.

2.2. Gleichbehandlungsmanagement

2.2.1. Schulungsmaßnahmen

Die Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm werden in allen betroffenen Bereichen durchgeführt.

Die Schulungen erfolgen unter der Gesamtverantwortung des Gleichbehandlungsbeauftragten durch verschiedene Referenten. Damit soll einerseits eine möglichst breite Basis an informierten Personen geschaffen werden und andererseits können dadurch die spezifischen Kenntnisse der Referenten aus der praktischen Arbeit genutzt werden. Durch die jeweiligen Vorkenntnisse über die Praxis in bestimmten Bereichen kann eine effizientere und tiefer gehende Beantwortung von konkreten Problemen in der Diskussion erzielt werden.

2.2.2. Öffentlichkeitsarbeit

Insbesondere im Zusammenhang mit Internetauftritt, Kundenmailings, Werbemaßnahmen und Presseaktivitäten wurde vorab eine Abstimmung hinsichtlich der Diskriminierungsfreiheit der getroffenen Maßnahmen durchgeführt.

Auf der Website der Netz Oberösterreich GmbH sind das Gleichbehandlungsprogramm sowie eine Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung veröffentlicht.

Die Netz Oberösterreich GmbH verfügt über einen eigenen Pressesprecher, der unmittelbar der Geschäftsführung unterstellt ist.

2.2.3. Vertragsmanagement

Insbesondere bei der Gestaltung von Vertragsentwürfen bzw. bei der Abwicklung von Verträgen wurde auf den Aspekt der Nichtdiskriminierung besonderes Augenmerk gelegt.

2.2.4. Kommunikation der Gleichbehandlung

Im Bereich der Netz Oberösterreich GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm unmittelbar von der Geschäftsführung für die Mitarbeiter als verbindlich erklärt. Die Kundmachung erfolgte durch

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2020/2021

Verteilung der Richtlinie sowie des Anhangs an alle Mitarbeiter sowie durch Veröffentlichung im Intranet.

In den Bereichen der Dienstleister erfolgt die Kommunikation über das Gleichbehandlungsprogramm sowie die damit verbundenen Verpflichtungen unter der Verantwortung der jeweiligen Geschäftsführer. Diese Verpflichtung wurde den Geschäftsführern besonders ausdrücklich kommuniziert, weil das Überwachungssystem auf der engen Zusammenarbeit der betroffenen Bereiche basiert.

Darüber hinaus sind die einschlägigen rechtlichen Normen (Gesetze, Verordnungen, Marktregeln) für alle betroffenen Mitarbeiter auf der Intranetseite der Abteilung Recht und Versicherung der Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH sowie auf der Intra- und Internetseite der Netz Oberösterreich GmbH einsehbar. Den Mitarbeitern wurde dies ausdrücklich mitgeteilt.

Ein wesentlicher Schritt zu einer wirksamen Umsetzung des Programms ist die Verankerung der Bedeutung des Themas „Gleichbehandlung“ bei den Mitarbeitern.

Durch die selbständige Organisation der operativen Bereiche sowie der Servicebereiche wurde der Bewusstseinsbildung, dass die Einhaltung der Gleichbehandlung zu den vertraglichen Pflichten gehört, besondere Aufmerksamkeit gewidmet.

In der Informationsmappe, die neue Mitarbeiter von dienstleistenden Konzernunternehmen erhalten, wird zum Thema „Gleichbehandlung“ nachdrücklich auf die Bedeutung der Einhaltung des Programms hingewiesen.

3. Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integriertem Versorger für den Kunden

Die Netz Oberösterreich GmbH firmiert seit dem 01.10.2013 unter „Netz Oberösterreich GmbH“ und verwendet seit diesem Zeitpunkt das entsprechende Logo:



Die Netz Oberösterreich GmbH und die Vertriebschwestergesellschaft Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH sind sowohl aufgrund ihrer Firma als auch ihres Logos eindeutig unterscheidbar, und ist eine diesbezügliche Verwechslung ausgeschlossen.

Darüber hinaus verfügen beide Unternehmen über jeweils eigene Adressen, Telefonnummern sowie Hotlines. Weiters hat jedes Unternehmen einen eigenständigen Internetauftritt über eine eigene Homepage.

4. Datenzugriff und Kundenmanagement

Für die Netz Oberösterreich GmbH gelten all jene Daten als vertraulich, zu deren Geheimhaltung sie gemäß den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet ist. Insbesondere sind durch das Gaswirtschaftsgesetz 2011 sowie der darauf basierenden Verordnungen und die geltenden (sonstigen) Marktregeln die Datenweitergabe, Datenveröffentlichung und Datengeheimhaltung zwischen den Marktteilnehmern in entsprechender Weise geregelt. Die Netz Oberösterreich GmbH geht davon aus, dass die in den Marktregeln definierten Datenaustauschprozesse die Schutz- und Informationserfordernisse (wirtschaftlich sensibel bzw. vorteilhaft) bereits entsprechend respektieren und berücksichtigen.

Eine Weitergabe von Daten/Informationen erfolgt daher nur in Übereinstimmung mit den soeben angeführten Vorschriften. Zudem ist ein auf Rollen basierendes Zugriffsberechtigungskonzept im SAP vorhanden.

Nur Mitarbeiter jener Konzerngesellschaften, die im Rahmen von Dienstleistungsverträgen – welche selbstverständlich explizit auch die Verpflichtung zur Einhaltung der Verpflichtungen des Netzbetreibers zur Wahrung der Vertraulichkeit sensibler Daten durch die Dienstleister sowie zur Einhaltung der Gleichbehandlungsrichtlinie beinhalten – für den Netzbetreiber tätig werden, haben Zugriffsberechtigungen für die Daten des Netzbetreibers. Diese Berechtigungen bestehen nur im jeweils erforderlichen Umfang.

Die Vergabe der erforderlichen Berechtigungen orientiert sich stets nach dem „need-to-have“-Prinzip, sodass die Berechtigungen eines Benutzers nur diejenigen sichten und Funktionen für Daten freigeben, die er zur Erfüllung der Tätigkeiten an seinem Arbeitsplatz benötigt. Zudem wird überprüft, dass Funktionen, die zu einer unerwünschten Kumulierung der Rechte führen würden, nicht an die gleiche Person vergeben werden (Funktionstrennung).

Dafür bestehen nachstehende technische und organisatorische Vorkehrungen:

- SAP-Berechtigungskonzept
- revisionssicherer Prozess zur Berechtigungszuweisung
- SAP Compliance-Tool (SAP Governance, Risk and Compliance)

Anpassungen der Berechtigungen von Mitarbeitern aufgrund organisatorischer Änderungen, prozessualer oder technischer Notwendigkeiten werden kontrolliert angefordert und revisionssicher als Change Request in einem zentralen Ticket-System dokumentiert. Die Berechtigungsvergabe erfolgt unter Berücksichtigung des Prinzips der Funktionstrennung. Berechtigungsanforderungen werden vom Dateneigner des zuständigen Fachbereiches freigegeben, die operative Berechtigungszuweisung erfolgt dann personell getrennt im IT-Service Center.

Ein organisatorischer Wechsel eines Mitarbeiters führt zu einer Eliminierung seiner bestehenden Berechtigungen und einer Zuweisung der in der neuen Organisationseinheit erforderlichen Berechtigungen. Damit wird sichergestellt, dass organisatorische Wechsel nicht zu einer unerwünschten Kumulierung von Berechtigungen führen können.

Ein Review bestehender Berechtigungen erfolgt periodisch durch die Dateneigner im Zuge eines GRC-Berichtsversandes, sodass eine kontinuierliche Überprüfung kritischer Berechtigungen gewährleistet ist.

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2020/2021

Darüber hinaus wurde im Geschäftsjahr 2020/2021 mit den Vorbereitungen für eine Zertifizierung nach ISO 27001 zum Beleg dafür, dass die Netz Oberösterreich GmbH Prozesse zur Informationssicherheit definiert und umgesetzt hat, gestartet.

Bei Verstoß gegen die vertrauliche Behandlung von wirtschaftlich sensiblen bzw. vorteilhaften Daten oder gegen die interne Richtlinie zur Gleichbehandlung und deren Anhang drohen die gleichen Sanktionen bzw. disziplinären Maßnahmen, wie bei sonstigen arbeitsrechtlichen Verfehlungen/Verstößen, in Abhängigkeit der Schwere des Verstoßes. Jedenfalls wird mit dem betroffenen Mitarbeiter die zukünftige Handlungsweise in gleichgelagerten Fällen klargestellt.

5. Kundenbetreuung

In der Netzkundenbetreuung wird besonders darauf geachtet, dass alle Kunden, unabhängig vom gewählten Versorger, gleichbehandelt werden.

Die Netzkundenbetreuung erfolgt durch Mitarbeiter der Netz Oberösterreich GmbH.

Das Kundenservice (Call-Center) wird im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages von einer Konzerngesellschaft für die Netz Oberösterreich GmbH erbracht. Im Rahmen dieser Tätigkeit ist beim Dienstleister ein eigenes Serviceteam für den Netzbetreiber eingerichtet.

Durch eindeutig der Netz Oberösterreich GmbH zugeordnete telefonische Rufnummer bzw. Email-Adresse, bzw. Kontaktaufnahme durch den Netzkunden via Web-Portal der Netz Oberösterreich GmbH, werden bereits in der Ersterfassung des Kundenkontaktes die Kundenanfragen von den jeweiligen Mitarbeitern korrekt identifiziert und entsprechend weitergeleitet.

6. Überwachung

Das Überwachungskonzept basiert auf einer Kooperation des Gleichbehandlungsbeauftragten mit den Geschäftsführern der dienstleistenden Unternehmen bei der Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms.

Insbesondere enthalten die Dienstleistungsverträge eine vertragliche Vereinbarung mit dem Dienstleister, in der dieser die Einhaltung und Überwachung zusagt. Zusätzlich ist dem Gleichbehandlungsbeauftragten ausdrücklich die Befugnis zur unmittelbaren Überprüfung im Bereich des Dritten eingeräumt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat sich auch im abgelaufenen Geschäftsjahr 2020/2021 einen Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte verschafft.

Dabei hat sich auch im Berichtszeitraum – wie schon in den letzten Jahren – bestätigt, dass insbesondere die Kommunikation des Gleichbehandlungsprogramms wirksam und die Bewusstseinsbildung nachhaltig erfolgt sind. Das Thema „Gleichbehandlung“ ist in den betroffenen Bereichen bekannt, und der Thematik wird von den Mitarbeitern große Bedeutung zugemessen.

Linz, den 25.08.2022



Dr. Franz Kepplinger
Gleichbehandlungsbeauftragter der
Netz Oberösterreich GmbH